ILUSTRE MUNICIPALIDAD
DE GUAITECAS

REF: APRUEBA REGLAMENTO DE RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DE LA MUNICIPALIDAD DE GUAITECAS

DECRETO EXENTO N° 613

PTO.MELINKA, 11 de junio del 2020

VISTOS:
El reglamento elaborado por la Municipalidad de Guaitecas, con el fin de establecer el proceso de respuesta a los reclamos, sugerencias y felicitaciones que los usuarios de la municipalidad realicen.
Lo indicado en los articulo 12 de la ley 18695 Orgánica Constitucional de Municipalidades
Las facultades que me confiere la Ley 18695, Orgánica constitucional de municipalidades y sus modificaciones posteriores.

DECRETO:

1.- APRUEBESE, el siguiente reglamento municipal para la tramitación de los reclamos, sugerencias y felicitaciones, el cual se transcribe a continuación.

Artículo 1°.- El presente Reglamento regula la formulación, trámite y forma de respuesta a las peticiones y críticas de los usuarios de la Municipalidad de Guaitecas, en adelante también La Municipalidad, y que sean planteadas respecto a algún departamento, servicio, oficina y/o funcionario que a juicio de aquéllos haya incurrido en deficiencia, abuso, falta, omisión o cualquier otra irregularidad que afecte el interés legítimo y personal del reclamante o peticionario. Además, los usuarios podrán formular felicitaciones, por desempeños destacados, de algún funcionario o unidad del Establecimiento.

En igual forma se regula la recepción y respuesta de las peticiones y sugerencias de los usuarios, que tengan por objeto mejorar el funcionamiento de los departamentos y servicios del Establecimiento.

Artículo 2°.- Los usuarios del Municipio podrán presentar sus peticiones, críticas, sugerencias o felicitaciones sobre cualquier materia relacionada con el funcionamiento del Establecimiento que consideren pertinente, siendo de especial relevancia los referentes a aspectos tales como discriminaciones arbitrarias, trato inadecuado, falta de información, tanto en lo que se refiere a las acciones que proporciona el Establecimiento y mecanismos para acceder a ella.

Artículo 3°.- Corresponderá al alcalde del Municipio o a quien delegue esta función de canalizar las peticiones, críticas, sugerencias o felicitaciones de los usuarios del Municipio, dando curso a éstas y resolviéndolas, de acuerdo a los procedimientos que se señalan más adelante.

Artículo 4°.- El Alcalde podrá encargar la ejecución directa de estas funciones a un profesional, de preferencia trabajador social y con experiencia laboral que lo califique para comprender y atender los problemas de los usuarios.

Artículo 5°.- La ubicación física de este profesional, debe ser una dependencia accesible y con comodidad para los usuarios y sus acompañantes.

Artículo 6°.- El Municipio contará con dos medios principales para que los usuarios puedan manifestar sus peticiones, críticas y sugerencias:

a) Buzón de opinión virtual, el cual e encontrara disponible en la pagina web del Municipio".
b)Buzones de Opinión.

También por estos medios podrán formularse felicitaciones, reconocimientos y agradecimientos.

Artículo 7°.- el talonario de sugerencias, reclamos y felicitaciones será de tamaño carta, con sus hojas foliadas y en la parte superior deberá constar la siguiente información: fecha, nombre del usuario, Rut, domicilio, teléfono y firma.

Este talonario se encontrará permanentemente a disposición de los usuarios en las dependencias de la oficina de partes del Municipio, debiendo informarse además dicha ubicación mediante avisos visibles ubicados en las zonas de atención al público.

El talonario podrá ser solicitado en cualquier horario de la jornada de atención, el usuario registrará personalmente en éste la petición, crítica, sugerencia o reconocimiento que desee manifestar o, en caso de estar imposibilitado de realizar el registro de su puño y letra, podrá solicitarlo a su acompañante o al funcionario municipal de la Oficina de partes.

El talonario deberá ser revisado diariamente por el Secretario Municipal

Sin perjuicio de lo anterior, el alcalde podrá autorizar la utilización de otros medios de respaldo escrito, magnético o electrónico que permitan cumplir con las formalidades y resguardos establecidos precedentemente.

Artículo 8°.- El buzón de Opinión deberá estar instalado en hall de acceso del Municipio y cercano a la Oficina de partes del Municipio. En su parte superior se ubicarán los formularios de registro y un lápiz debidamente sujeto al Buzón.

Los formularios tendrán en su anverso un espacio libre para emitir opinión abierta, al pie de ésta se solicitará el registro del nombre del usuario, Rut, domicilio y firma y modalidad de respuesta, ya sea por correo físico o por correo electrónico. La información depositada en los Buzones será recogida diariamente por el profesional encargado.

Artículo 9°.- En todo caso deberá entregarse al interesado copia o constancia de su respectiva petición, crítica o sugerencia, cuando lo solicitare.

Artículo 10°.- Efectuada una petición, crítica o sugerencia por cualquiera de los medios indicados, el profesional encargado deberá contactarse personalmente con los departamentos o unidades respectivas para elaborar, cuando corresponda, las respuestas pertinentes, con pleno conocimiento de causa.

Artículo 11°.-El reclamo o petición considerado grave deberá ser puesto, con todos los antecedentes del caso, en conocimiento del alcalde para que éste resuelva dentro de un plazo no superior a 10 días hábiles contados desde la fecha que se formuló el requerimiento respectivo. Dicha autoridad, además, posteriormente remitirá la resolución del asunto, con los antecedentes que estime necesarios, a los coordinadores de las distintas unidades municipales para que la información sea de conocimiento de todos los funcionarios y sirva de retroalimentación en el mejoramiento de la calidad de la atención.

Artículo 12°.- En los casos que no tengan carácter grave, el plazo para entregar las respuestas, a los peticionarios, no deberá exceder de los 15 días hábiles, desde la fecha en que se formuló el requerimiento.
Cuando se trate de una situación de urgencia el profesional encargado deberá contactar con el servicio o departamento involucrado para tratar, si ello es posible, de obtener una solución inmediata.

Artículo 13°.- Las respuestas serán escritas, cuando así se solicite, salvo el caso de las situaciones graves, referida en el artículo 11° precedente, en que la respuesta necesariamente deberá constar por escrito.

Artículo 14°.- El profesional encargado deberá llevar un archivo, en orden cronológico y por materias de los reclamos o sugerencias, identificando el departamento o unidad involucrado. Este archivo le servirá de antecedente para peticiones similares de fácil despacho y evitar la duplicación de trabajos. Asimismo, servirá de base para realizar una presentación evaluativa periódica al alcalde y a todos los jefes de las diferentes dependencias del municipio, a fin de que éstos analicen los problemas y las soluciones que han sido propuestas.

Artículo 15°.- La información graficada y tabulada será publicada frente a cada Buzón en un mural, con el objeto de motivar a los usuarios a una participación constructiva y así poder optimizar el sistema de atención.

Artículo 16°.- El profesional encargado elaborará asimismo un informe anual del total de peticiones, críticas, sugerencias y felicitaciones clasificados por materias tales como calidad, acceso, trato, oportunidad y eficiencia; medidas implementadas y resultado de monitoreos en el cumplimiento de plazos

plazos previamente estipulados.

Artículo 17°.- Corresponderá al alcalde adoptar las medidas administrativas necesarias para el adecuado ejercicio y funcionamiento de los derechos y procedimientos establecidos en este reglamento.

2.- ANOTESE, COMUNIQUESE a quien corresponda, Publíquese en página Web Municipal Y **ARCHIVESE**

MUNICIPALIDAD DE GUAITECAS
SECRETARIO MUNICIPAL
REGION AYSEN

ALONSO PONCE JARA
SECRETARIO MUNICIPAL

I. MUNICIPALIDAD DE GUAITECAS
ALCALDE
REGION DE AYSEN

MARCOS RAFAEL SILVA MIRANDA
ALCALDE

MRSM/apj
DISTRIBUCION

- publicación en Pagina Web
- Arch. partes.
- Direcciones Municipales